

Franchising
in Ontario—

Tips for buyers and owners



3 1761 11469765 9



Whether you are just thinking about operating a franchise business or have been an established franchisee for years, you need to know about Ontario's new *Arthur Wishart Act (Franchise Disclosure)*. This legislation has been designed to help you make a more informed decision when you invest. Once you own a franchise, this law encourages fair dealing and provides you with the right to associate with, or create an association with, other franchisees so you can share information about your business experiences.

WHY IS FRANCHISING SO POPULAR?

It's hard to imagine the Ontario marketplace without franchises. From donut shops to diners, thousands of businesses in the province rely on this popular method of business operation.

Many people say they start into franchising because they dream of being in business but don't have the experience to start out alone. They rely on the experience and know-how of established franchisors.

Responsible franchisors may offer sound opportunities for the careful investor and provide effective support and advice. As with any other business there are risks.

WHY DO COMPANIES OFFER FRANCHISES?

Franchisors frequently provide the use of the company name, methods of business operation, accounting and bookkeeping systems, symbols and trademarks, and marketing plans to franchise operators. They often sell business-related goods and services, such as inventory or operational supports, to the franchisees or require franchisees to buy them from particular suppliers.

In return, they enjoy many advantages. It's the franchisee's money that is used to organize and operate the outlet. Normally the franchisor receives payments from the franchisee and, to ensure uniformity, keeps control over how the business is run. Your ability to use your own business judgement may be restricted. By offering franchise agreements, many companies broaden their marketing and economic base at relatively low cost.

ONTARIO'S NEW FRANCHISE LEGISLATION

Ontario's new franchise legislation, the *Arthur Wishart Act (Franchise Disclosure)*, 2000 was developed to provide more complete business information to potential buyers prior to signing franchising contracts. The law helps potential franchisees make better informed investment decisions. By encouraging informed investment decisions, the legislation supports a strong, competitive franchising sector that will help to create and preserve jobs.

The legislation protects you once you become a franchisee by providing the right to associate and share information with other franchisees. Further, the Act imposes a duty of fair dealing on each party to a franchise agreement.

The Act sets out certain rights and obligations for franchisees. Like many other business arrangements, it is up to the parties involved to make informed business decisions. The government is not involved in the review or approval of franchisors or their disclosure documents. The parties to a franchise agreement settle disputes under this Act through the courts.

THE DISCLOSURE DOCUMENT

Under the new legislation, the franchisor is required to provide you with a disclosure document **at least 14 days** before you sign an agreement or make any payment relating to a franchise.

The disclosure document will include information about the franchisor such as:

- Business background
- Litigation history
- Bankruptcy or insolvency information, and
- Financial statements.

It will also include information about the franchise offer, such as:

- Costs (e.g., deposits or fees)
- Copies of proposed franchise agreements
- A description of any exclusive territory
- Restrictions (e.g., obligations to purchase from certain suppliers)
- The franchisor's policy on volume rebates
- Conditions of termination, contract renewal and transfer of franchise
- A description of the franchisor's mediation process, if one is used
- Training and other assistance programs
- Advertising funds (whether the franchisee is required to contribute to an advertising fund), and
- A list of their current and former franchisees.

If you're thinking of investing in a franchise, one of the first things you should do is find a lawyer and financial advisor or accountant independent from the franchisor. Ask them to review all materials, contracts and proposals before you sign an agreement or make any payment. Ask your

lawyer about the circumstances under which your agreement could be terminated and you could lose your franchise. The franchise agreement is normally for a limited time. Ask your lawyer whether you have the right to renew.

If you are a potential franchisee, the franchisor is obliged to notify you of any "material change" that has occurred in relation to the information disclosed as soon as it is practical and **before** you sign an agreement or make any payment relating to the franchise. A "material change" is one that would reasonably be expected to have a significant adverse effect on the price of a franchise or on the decision to invest. If you have questions about this, contact your lawyer.

FINANCIAL STATEMENTS

Financial statements may provide important information about the financial health of the franchisor. Some large, established franchisors are exempt from having to provide financial statements. All of these franchisors have declared to the Ministry of Consumer and Business Services that they meet the conditions for exemption including:

- They have been in the line of business associated with the franchise for at least five years
- They have a net worth of at least five million dollars
- They have at least 25 franchisees in Canada or, fewer than 25 in Canada and at least that number in another jurisdiction for at least five years
- They have not had judgement against their business for 10 years relating to fraud, unfair or deceptive practices or a law regulating franchises.

This exemption is made by regulation for individual franchisors. The fact that a franchisor is exempt from the requirement to provide financial statements in the disclosure document does not imply that the government is in any way endorsing the franchisor or its financial status. It simply means that the franchisor has declared that it meets the conditions necessary for exemption.

Commercial credit reports, (also known as business information reports) which may include information on the franchisor's business background, banking information, and credit and payment history may be obtained from private credit reporting companies. They may be very valuable in helping you make your investment decision. Companies providing such information, for a fee, are listed under "Credit Reporting Agencies" in the telephone directory. If you don't know how to find a commercial credit report, ask your accountant to look for one for you.

Franchisors who are exempt from the requirement to provide financial statements in disclosure documents must comply with all other requirements of the *Arthur Wishart Act (Franchise Disclosure)*, 2000.

MAKE A SMART CHOICE

The list of current and former franchisees in the disclosure document will be very valuable when you are considering buying a franchise. You can learn about how a franchisor operates by talking to some existing or former franchisees before you invest. Some questions to ask include:

- Were there unexpected costs or did you have to make additional unexpected investments?
- Must you purchase a minimum amount of merchandise/materials each year?
- If there is a minimum sales quota, how difficult is it to achieve?
- Are products/equipment supplied by the franchisor satisfactory and delivered on time?
- Did you have adequate support when the business first opened?
- Was the training adequate, and were employees included?
- How are disagreements with the franchisor handled?
- If you could change anything in your contract what would it be?
- What do you like/dislike about the franchisor?
- How long did it take you to start making money, and was it more or less than you expected?
- Would you enter into an agreement with this franchisor again?

LATE DISCLOSURE DOCUMENT?

If a disclosure document or a statement of material change is not provided on time (or if the disclosure document doesn't meet the Act's requirements) the franchisee may cancel the agreement without penalty or obligation up to 60 days after receiving a disclosure document.

If no disclosure document is provided, the franchisee may cancel the agreement without penalty or obligation up to two years after entering into the franchise agreement.

In a case where the contract is cancelled, the franchisor has 60 days to refund the franchisee's money.

In a case where the franchisee suffers a loss because of:

- a misrepresentation in the disclosure document, or statement of material change, or
- because the disclosure document does not meet the Act's requirements the franchisee has a right of action for damages.

WHAT DOES THE NEW ACT MEAN TO MY EXISTING FRANCHISE?

The right to associate and duty of fair dealing apply to all franchise agreements, including those signed before the Act came into force. The legislation provides every franchisee the right to associate with other franchisees regardless of any provisions to the contrary that may exist in the contract. This enables franchisees to make wiser business decisions.

The duty of fair dealing requires all parties to a franchise agreement to act in good faith and in accordance with reasonable commercial standards.

It provides the right of legal action for damages where these provisions are breached.

HOW DO I GET MORE INFORMATION?

If you'd like to join the thousands of franchisees across Ontario, start with some homework. Your local library is a good place to begin. Most libraries have a selection of how-to books on franchising.

Contact the Canada-Ontario Business Service Centre. Call the information line at 416-954-4636 in Toronto or toll-free at 1-800-567-2345 from other parts of the province. You can also visit their website at www.cbcs.org/ontario for useful information on starting and running your business.

For information on a variety of topics of interest to Ontario consumers and businesses, call the Ministry of Consumer and Business Services at 416-326-8800 in Toronto or toll-free at 1-800-889-9768. Special electronic equipment for people who have hearing or speech difficulties is available at 416-325-3408 or 1-800-268-7095. You can visit the ministry's website at www.cbs.gov.on.ca, or e-mail us at cbinfo@cbs.gov.on.ca.

The *Arthur Wishart Act (Franchise Disclosure)*, 2000 and regulations are available online at E-laws www.e-laws.gov.on.ca.



Le franchisage en Ontario—

Conseils pratiques à l'intention des acheteurs et des propriétaires

Que vous songiez à acquérir une franchise ou que vous soyez propriétaire d'une franchise établie depuis de nombreuses années, la Loi Arthur Wishart de 2000 sur la divulgation relative aux franchises vous intéresse. Elle vise, en effet, à vous permettre de prendre des décisions éclairées concernant votre investissement. Une loi que vous êtes propriétaire d'une franchise, cette loi encourage l'opération équitable et vous donne le droit de vous associer ou de former des associations avec d'autres franchisés, afin que vous puissiez échanger avec eux de l'information sur votre expérience commerciale.

POURQUOI LE FRANCHISAGE EST-IL SI RÉPANDU ?

Il est difficile d'imaginer le marché ontarien sans le franchisage. Des centaines de petits restaurants, la province compte des milliers d'entreprises qui s'appuient sur cette pratique d'exploitation commerciale répandue.

Un nombre de personnes disent qu'elles démarrent dans le franchisage parce qu'elles souhaitent se lancer en affaires mais ne possèdent pas l'expérience nécessaire pour le faire seules. Aussi, elles s'appuient sur l'expérience et le savoir-faire de franchisés établis.

Les franchisés responsables offrent des occasions solides pour l'investisseur prudent tout en fournissant du soutien et des conseils utiles. Bien entendu, comme pour toute entreprise, cette option comporte des risques.

POURQUOI LES ENTREPRISES OFFRENT-ELLES DES FRANCHISES ?

Dans la plupart des cas, le franchiseur offre aux exploitants de franchises l'usage de sa dénomination sociale, de ses méthodes d'exploitation commerciale, de ses systèmes de comptabilité et de tenue de livres, de ses symboles et marques de commerce et de ses plans de marketing. Souvent, le franchiseur vend des biens et des services liés aux affaires, tels que le soutien à l'inventaire et à l'exploitation, ou exige que les franchisés s'approvisionnent auprès de fournisseurs particuliers.

En contrepartie, le franchiseur tire de nombreux avantages de cette relation. En effet, le franchisé utilise ses propres fonds pour organiser et exploiter le commerce et, généralement, le franchisé verse des paiements au franchiseur qui, pour assurer l'uniformité, maintient le contrôle sur la façon dont le commerce est exploité. La capacité d'exercer votre propre jugement en matière d'affaires peut être restreinte. En offrant des contrats de franchisage, nombre d'entreprises élargissent leur base de marketing et de commerce à frais relativement peu élevés.

LA NOUVELLE LOI ONTARIENNE SUR LE FRANCHISAGE

Le gouvernement ontarien a promulgué une nouvelle loi sur le franchisage. La Loi Arthur Wishart de 2000 sur la divulgation relative aux franchises permet aux acheteurs potentiels d'obtenir des renseignements plus complets avant la signature de contrats de franchisage. Cette loi aidera les franchisés potentiels à prendre des décisions d'investissement éclairées, ce qui ouvre la voie à un secteur de franchise solide et concurrentiel qui favorise la création et la préservation des emplois.

Cette loi vous protège une fois que vous devenez un franchisé en vous accordant le droit de former des associations avec d'autres franchisés et d'échanger de l'information avec eux. En outre, elle impose un devoir d'opération équitable à toutes les parties à un contrat de franchise.

Cette loi prévoit certains droits et obligations à l'égard des franchises. Comme dans toute entente commerciale, il revient aux parties intéressées de prendre des décisions éclairées sur le plan des affaires. Le gouvernement ne participe ni à l'examen ni à l'approbation des franchises ou de leurs documents de divulgation. Les parties au contrat de franchisage règlent les litiges visés par cette loi par l'intermédiaire des tribunaux.

LE DOCUMENT DE DIVULGATION

En vertu de la nouvelle loi, le franchiseur doit fournir un document de divulgation **au moins 14 jours** avant la signature d'un contrat de franchise ou l'envoi de tout paiement relatif à une franchise par le franchisé.

Le document de divulgation doit comprendre des renseignements sur le franchiseur, notamment :

- Les antécédents d'affaires,
- Les antécédents de litiges,
- L'information sur la faillite et l'insolvabilité,
- Les états financiers.

Le document de divulgation doit comprendre, en outre, des renseignements sur l'offre de franchise, notamment :

- Les coûts (ex. : acompte ou frais),
- Des exemplaires du contrat de franchise proposé,
- La description de tout territoire exclusif,
- Les restrictions applicables (ex. : obligation de s'approvisionner auprès de certains fournisseurs),
- La politique du franchiseur concernant les acomptes pour volumes élevés,
- Les conditions de résiliation, de renouvellement ou de transfert du contrat de franchise,
- La description du mécanisme d'arbitrage utilisé par le franchiseur s'il y a lieu,
- La formation ou d'autres programmes d'appui,
- Les fonds pour la publicité (si le franchisé est tenu de contribuer à un fonds de publicité),
- La liste des franchises actuelles et d'anciennes franchises.

L'une des premières choses que vous devriez faire est de vous trouver un avocat et un conseiller financier ou comptable indépendants du franchiseur. Demandez-leur d'examiner tous les documents, les contrats et les propositions avant de conclure un contrat ou de verser un paiement.

Demandez à l'avocat de vous indiquer dans quelles circonstances votre contrat pourrait être résilié, ce qui donnerait lieu à la perte de votre franchise. Le contrat de franchise vise généralement une période déterminée. Demandez à votre avocat de vous indiquer si vous avez le droit de renouveler le contrat.

Si vous êtes un franchisé potentiel, le franchiseur est tenu de vous aviser de tout changement important survenu par rapport aux renseignements divulgués dans les plus brefs délais, et ce, **avant** que vous ne concluez un contrat ou versiez un paiement relativement à la franchise. On entend par « changement important » un changement qui pourrait avoir un effet défavorable sur le prix de la franchise ou sur la décision d'investir. Si vous avez des questions à ce sujet, veuillez vous adresser à votre avocat.

ÉTATS FINANCIERS

Les états financiers peuvent fournir d'importants renseignements sur la santé financière du franchiseur. Certains grands franchisés établis ne sont pas tenus de fournir des états financiers. Il s'agit des franchisés qui ont déclaré au ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises qu'ils remplissent les conditions d'exemption, notamment :

- Ils travaillent dans le secteur d'activité associé à la franchise depuis au moins cinq ans,
- La valeur nette de leur actif s'élève à au moins cinq millions de dollars,
- Ils comptent au moins 25 franchisés au Canada, ou possèdent moins de 25 franchisés au Canada et au moins le même nombre de franchisés sur un autre territoire, et ce, depuis au moins cinq ans,
- Ils n'ont pas été déclarés coupables de fraude ou de pratiques déloyales ou trompeuses ou encore en vertu d'une loi régissant les franchises depuis 10 ans.

L'exemption est accordée à un franchiseur conformément à la loi. Le fait de dispenser un franchiseur de l'obligation de fournir des états financiers dans le document de divulgation ne laisse pas sous-entendre que le gouvernement cautionne le franchiseur ou sa situation financière. L'exemption signifie simplement que le franchiseur a déclaré qu'il remplit les conditions nécessaires à l'obtention d'une exemption.

Vous pouvez vous procurer, auprès des agences d'évaluation du crédit privées, les rapports de crédit commercial (rapports de renseignements commerciaux), qui peuvent comprendre les antécédents commerciaux, les renseignements bancaires, les antécédents en matière de crédit et les habitudes de paiement du franchiseur. Ces rapports peuvent s'avérer précieux pour vous aider à prendre votre décision d'investissement. Les sociétés qui offrent ce genre de renseignements, moyennant des frais, figurent à la rubrique « Agences d'évaluation du crédit » de l'annuaire téléphonique. Si vous ne savez pas comment trouver un rapport de crédit commercial, demandez à votre comptable de vous en trouver un.

Les franchisés qui ne sont pas tenus de fournir des états financiers dans leurs documents de divulgation doivent remplir toutes les autres exigences de la Loi Arthur Wishart de 2000 sur la divulgation relative aux franchises.

FAITES UN CHOIX AVISÉ

La liste des franchises actuels et d'anciens franchisés figurant dans le document de divulgation vous sera très utile lorsque vous devrez décider d'acheter une franchise. Vous pouvez apprendre comment un franchiseur fonctionne en vous adressant à des franchises actuels ou à d'anciens franchisés avant d'investir. Voici quelques questions que vous pouvez poser :

- Y avait-il des coûts inattendus ou avez-vous été obligé de faire des investissements supplémentaires imprévus ?
- Êtes-vous obligé d'acheter un montant minimal de marchandises ou de matériaux chaque année ?
- Y a-t-il un quota de ventes minimum ? Est-il difficile à atteindre ?
- Les produits et le matériel fournis par le franchiseur sont-ils adéquats et livrés dans les délais désirés ?
- Avez-vous reçu un soutien adéquat quand vous avez lancé votre commerce ?
- La formation était-elle adéquate ? Les employés ont-ils eux aussi reçu la formation ?
- Comment les différends avec le franchiseur sont-ils réglés ?
- Si vous pouviez changer une chose, quelle serait-elle ?
- Qu'est-ce qui vous plaît ou vous déplaît chez le franchiseur ?
- Combien de temps vous a-t-il fallu pour commencer à réaliser des profits ? Ceux-ci étaient-ils inférieurs ou supérieurs à vos attentes ?
- Concluez-vous un contrat avec ce franchiseur à nouveau ?

DOCUMENT DE DIVULGATION FOURNI EN RETARD ?

Si le document de divulgation ou une déclaration de changement important n'a pas été fourni dans les délais prévus (ou encore si le document de divulgation n'est pas conforme aux exigences de la loi), le franchisé a le droit d'annuler le contrat sans pénalité ni obligation jusqu'à 60 jours après réception du document de divulgation.

Si aucun document de divulgation n'a été fourni, le franchisé peut annuler le contrat sans pénalité ni obligation jusqu'à deux ans après avoir conclu le contrat de franchise.

Si le contrat est annulé, le franchiseur a jusqu'à 60 jours pour rembourser les paiements versés par le franchisé.

Si le franchisé subit une perte pour les raisons suivantes :

- Fausse déclaration dans le document de divulgation ou dans la déclaration de changement important, ou
- Le document de divulgation n'est pas conforme aux exigences de la loi, le franchisé a le droit d'intenter des poursuites en dommages-intérêts.

QUELLE EST L'INCIDENCE DE LA NOUVELLE LOI SUR MA FRANCHISE ACTUELLE ?

Le droit de former des associations et le devoir d'opération équitable s'appliquent à tous les contrats de franchise, y compris ceux conclus avant l'entrée en vigueur de la loi. Cette dernière accorde à tout franchisé le droit de former des associations avec d'autres franchisés, même si le contrat de franchise comporte des dispositions contraires. Cela permet aux franchisés de prendre des décisions commerciales éclairées.

Par ailleurs, le devoir d'opération équitable exige que toutes les parties à un contrat de franchise agissent de bonne foi et conformément à des normes commerciales raisonnables.

La loi accorde le droit d'intenter des poursuites en dommages-intérêts si ces dispositions sont violées.

COMMENT PUIS-JE OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS À CE SUJET ?

Si vous désirez vous joindre aux milliers de franchisés ontariens, commencez par faire quelques recherches. Vous pouvez visiter la bibliothèque de votre région. La plupart des bibliothèques ont un choix d'ouvrages pratiques sur le franchisage.

Communiquez avec le Centre des services aux entreprises Canada-Ontario. Appelez la ligne d'information en composant, sans frais, le 1 800 567-2345 si vous êtes à l'extérieur de Toronto ou le 416 954-4636 à Toronto. Vous pouvez également obtenir des renseignements utiles sur la manière de lancer et d'exploiter votre propre entreprise en visitant le site Web www.cbic.org/ontario.

Pour obtenir des renseignements sur divers sujets intéressant les consommateurs et les entreprises de l'Ontario, appelez le ministère, sans frais, au 1 800 889-9768 ou au 416 326-8800 à Toronto. On peut avoir accès à un équipement électronique spécialisé pour personnes atteintes de troubles de l'ouïe et de la parole en composant le 416 325-3408 ou le 1 800 268-7095. Vous pouvez visiter le site Web du ministère à www.cbs.gov.on.ca/mcbs/francais/bienvenue.htm ou nous écrire à l'adresse électronique cbinfo@cbs.gov.on.ca.

La Loi Arthur Wishart de 2000 sur la divulgation relative aux franchises et les règlements sont disponibles en ligne à Lois-en-ligne : www.lois-en-ligne.gov.on.ca.